

A influência das emoções no burnout de profissionais de saúde em estágio

Natália Vara^{1,2}, Cristina Queirós^{1,2} & Ana Maria Galvão³¹ Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Portugal² Laboratório de Reabilitação Psicossocial (F.P.C.E.-U.P. / E.S.T.S.P.- I.P.P.), Portugal³ Escola Superior de Saúde – Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

vara.natalia@gmail.com cqueiros@fpce.up.pt anagalvao@ipb.pt



1. Introdução

A actividade profissional pode proporcionar emoções positivas, realização pessoal e profissional e também ser fonte de stress (Vara, 2007). Por isso, o burnout é hoje em dia um problema comum em várias profissões (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001), nomeadamente nas profissões de prestação de serviços, cuja actividade exige um esforço emocional intenso e até contacto com a dor e com a morte. As expectativas quanto ao trabalho e as interações desenvolvidas são factores determinantes para a satisfação e o desencadear de emoções específicas. As vivências do profissional podem então afectar a qualidade dos serviços prestados, pois as emoções sentidas estão relacionadas com a avaliação das características do posto de trabalho e da tarefa, sistema de recompensas, feedback sobre o desempenho, conduta do superior e dos colegas de trabalho, etc. (Gil-Monte, 2005). As exigências do trabalho podem predizer a despersonalização e a exaustão emocional (Lourel et al., 2008) sobretudo nas profissões de saúde, onde as interações com as pessoas são uma componente significativa. Vários estudos evidenciaram efeitos inequívocos destas exigências no bem-estar psicológico do profissional, referindo que as emoções no trabalho são um construto multidimensional cujas dimensões têm efeitos positivos e negativos na saúde (Zapf & Holz, 2006). A literatura sobre as emoções no trabalho é vasta (Gil-Monte, 2005; Marques Pinto & Chambel, 2008; Maslach & Leiter, 1997; Weiss & Cropanzano, 1996; Zapf & Holz, 2006), demonstrando que os acontecimentos laborais originam emoções que têm influência directa sobre as condutas e atitudes no contexto de trabalho, e que as organizações utilizam diferentes mecanismos para regular a expressão de emoções, podendo estes conduzir ao desgaste emocional e ao burnout.

2. Objectivos

Conhecer a influência das emoções no comportamento dos indivíduos em contexto de estágio e conhecer a relação entre emoções e burnout.

3. Método

- **Participantes:** 90 estagiários (58% Enfermeiros e 42% Gerontólogos) do distrito de Bragança, Portugal, a estagiar em hospitais (50%) e lares (50%); predomínio do sexo feminino (83%), solteiros (68%), sem filhos (78%), média idade 27 anos (DP=7.54). A maioria trabalha em horário fixo (57%) e por turnos (43%), variando a média de utentes atribuídos por turno de 3 e 8 utentes.
- **Instrumentos:** Caracterização sócio-demográfica da amostra; avaliação do burnout através do *Maslach Burnout Inventory* (M.B.I., versão traduzida por Marques Pinto, 2009); avaliação das emoções através do *Frankfurt Emotion Work Scale* (F.E.W.S., de Zapf, et al., 1999, em adaptação para Portugal por Vara & Queirós, autorizada pelos autores). Alpha Cronbach MBI= 0.87; Alpha Cronbach FEWS= 0.75.
- **Procedimento:** Questionário anónimo, de auto-preenchimento, recolhido entre Março-Junho de 2010, após autorização formal.
- **Análise dos dados:** SPSS-17 para análise descritiva, correlacional (*R Pearson*) e *t Student*.

4. Resultados

- Os resultados revelam um elevado nível de realização pessoal, de controle da expressão emocional, da expressão de emoções positivas e uma elevada quantidade de contacto com o utente (Tabela 1).
- Existe uma correlação positiva significativa entre a expressão de emoções negativas e a exaustão emocional, despersonalização e burnout. Existe uma correlação negativa significativa entre a expressão de emoções positivas e a idade e uma correlação positiva entre idade e realização pessoal (Tabela 2).

Tabela 1. Médias das dimensões do burnout e das emoções

	Intervalo da escala	% da média dentro da escala	Média	DP
Exaustão emocional	0 - 54	32	17,3	10,1
Despersonalização	0 - 30	16	4,7	5,4
Realização pessoal	0 - 48	75	35,8	7,2
Burnout	0 - 132	26	34,2	17,5
Normas para expressar emoções	8 - 40	54	21,7	4,9
Controle da expressão emocional	4 - 20	72	14,4	2,3
Expressar emoções específicas	12 - 60	64	38,2	6,2
Emoções positivas	8 - 40	79	31,6	5,7
Emoções negativas	4 - 20	33	6,6	2,1
Expressar emoções positivas	5 - 25	80	20,1	3,1
Expressar emoções negativas	7 - 35	35	12,2	3,1
Expressar neutralidade (não expressar emoções)	4 - 20	53	10,7	2,7
Empatia	4 - 20	67	13,4	2,5
Sensibilidade às emoções do outro	4 - 20	69	13,7	2,2
Dissonância emocional	5 - 25	58	14,4	3,1
Controle das interações com o outro	4 - 20	57	11,4	2,1
Quantidade de contacto com o outro	4 - 20	75	15,7	2,4

Tabela 2. Correlações entre as dimensões do burnout e das emoções

	Idade	Exaustão emocional	Despersonalização	Realização pessoal	Burnout
Controle da expressão emocional	,526	,988	,764	,030*	,434
Expressar emoções específicas	-,008**	,526	,631	,629	,753
Emoções positivas	-,003**	,798	,939	,279	,537
Emoções negativas	,918	,007**	,093	,121	,007**
Expressar emoções positivas	-,015*	,361	,710	,018*	,108
Expressar emoções negativas	,597	,025*	,000**	-,007**	,000**
Expressar neutralidade (não expressar emoções)	,965	,022*	,226	,188	,025*
Empatia	-,000**	,147	,150	,133	,057
Sensibilidade às emoções do outro	,278	,905	,543	,036*	,551
Dissonância emocional	,232	,009**	,001**	,053	,001**
Quantidade de contacto com o outro	,537	,882	,011*	,069	,911

*p < 0,050 **p < 0,010

Detalhes da análise comparativa:

Sexo: mulheres expressam mais emoções positivas (p=0,015); **Estado civil:** não casados apresentam níveis mais elevados de empatia (p=0,013); **Existência de filhos:** sem filhos evidenciam maiores níveis de empatia (p=0,014).

Local de estágio: quando estagiam no lar expressam mais emoções positivas (p=0,001); **Horário:** os que trabalham por turnos apresentam maiores níveis de exaustão (p=0,004) e de burnout (p=0,018) e expressam menos emoções positivas (p=0,036).

Curso: os enfermeiros apresentam maiores níveis de despersonalização (p=0,014) e de burnout (p=0,031), são os que passam mais tempo em contacto com o utente (p=0,012) e os que expressam menos emoções positivas (p=0,021).

5. Conclusões

- As emoções positivas experienciadas no local de estágio parecem funcionar como variável protectora no aparecimento do burnout, tal como alguns estudos sugerem (Gil-Monte, 2005)
- Como o contexto profissional afecta o modo de pensar e de sentir do trabalhador, bem como as emoções que este experiencia, é importante ter em consideração os estados emocionais do profissional de saúde, tentando que estes contribuam para evitar o aparecimento do burnout. A prevenção deveria ser iniciada no local de estágio.

6. Bibliografia

- Gil-Monte, P.R. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) - una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Psicología Pirámide.
- Lourel, M., Abdellaoui, S., Chevalere, S., & Paltrier, M. (2008). Relationship between psychological job demands, job control and burnout among firefighters. *North American Journal of Psychology*, 10 (3), 489-496.
- Marques Pinto, A. & Chambel, M.J. (2008). *Burnout e engagement em contexto organizacional: estudos com amostras portuguesas*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (1997). *The truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Weiss, H.M. & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 22, 467-481.
- Vara, N. (2007). *Burnout e satisfação no trabalho em bombeiros que trabalham na área da emergência pré-hospitalar*. Dissertação de Mestrado em Psicologia da Saúde. Porto: F.P.C.E.U.P.
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15 (1), 1-28.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress. The concept and the development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371-400.